

Retarus Managed Capture Services: Bestellformulare digitalisieren und automatisiert verarbeiten

Die Herausforderung

Die Lieferprozesse des Großhandels sind heute zu großen Teilen digitalisiert: Vom Online-Bestellformular über die Lagerplanung und Logistik bis hin zur Abrechnung mittels ERP. Auch der Kontakt mit Lieferanten und Herstellern erfolgt in der Regel vollautomatisiert per elektronischem Datenaustausch (EDI). Doch während die Digitalisierung auf Seiten der Großhändler weit fortgeschritten ist, gilt dies keinesfalls zwangsläufig auch für deren Kunden. Gerade beim Bestellprozess kommt es immer wieder zu unerwünschten, aber unvermeidlichen Medienbrüchen: Viele Einzelhändler verfügen schlicht nicht über die technischen und finanziellen Möglichkeiten, um Daten strukturiert übermitteln zu können. So wird häufig auf vordefinierte und papiergebundene Bestellvordrucke oder unstrukturierte elektronische Formulare zurückgegriffen. Diese erreichen den Großhandel dann per Fax, E-Mail oder auf dem Postweg.

Die Ausgangssituation

Bestellungen manuell in ein ERP-System einzupflegen, ist stets mit hohem personellem Aufwand verbunden. Zusätzlich ist dieser Prozess äußerst fehleranfällig, eine automatisierte inhaltliche Prüfung findet in der Regel nicht statt. Die Auswirkungen sind für Kunden nicht nur ärgerlich, sondern beeinträchtigen die Kundenbeziehungen nachhaltig. Die entstehenden Rückfragen und nötigen Korrekturen verkomplizieren den Bestellprozess weiter und resultieren letztlich in einem äußerst kostenintensiven Kundenservice.

Die Lösung

Mit Hilfe der Retarus Managed Capture Services lassen sich auch manuelle Bestellprozesse zu einem hohen Grad automatisieren. Selbst handschriftlich ausgefüllte Formulare stellen kein Problem dar – egal ob diese per Fax oder eingescanntem E-Mail-Anhang eingehen. Durch den Einsatz der Retarus Services können auch diese Aufträge effizient und transaktionssicher in die eigene digitale Infrastruktur eingebunden werden.

Kundennutzen

- ✓ Digitalisierung aller Bestellprozesse
- ✓ Keine Umstellung auf Kundenseite
- ✓ Vermeidung von Medienbrüchen
- ✓ Anbindung über Standard-Schnittstellen
- ✓ Weniger manueller Bearbeitungsaufwand

Ihre Vorteile auf einen Blick



Betrieb in Retarus-Rechenzentren nach strengsten Datenschutzregelungen



Bedarfsgerecht skalierbare Bandbreite und Hochverfügbarkeit



Detaillierte Reports



Umfassende Archivierungsmöglichkeiten



Persönlicher Support

Anwendungsfall

Für den Empfang von Bestellungen per Fax kann Retarus entweder eine neue Fax-Nummer einrichten oder aber einen bereits bestehenden Anschluss übernehmen und an die Cloud-Infrastruktur weiterleiten. Direkt nach Bestelleingang im Retarus-Rechenzentrum durchlaufen die Formulare zunächst eine leistungsstarke automatische Texterkennung (OCR-Engine). Diese erfasst nicht nur einfachen Text, sondern auch die Struktur und weiteren Elemente des Dokuments. Dank der im System hinterlegten und stetig per EDI synchronisierten Katalog- und Stammdaten des Großhändlers können die Bestellangaben auch inhaltlich geprüft und zugeordnet werden. Im Anschluss leitet Retarus alle validierten Daten im gewünschten Format samt Originaldokument an die ERP-Anwendung weiter. Die Retarus Cloud Services unterstützen alle gängigen Schnittstellen und Dateiformate. Auch native PDF-Dokumente oder gescannte und per E-Mail-Anhang übermittelte Bestellungen verarbeiten die Retarus Services.

Falls einzelne Informationen einer Bestellung, etwa aufgrund unleserlicher Handschriften, einmal nicht erkannt werden, lassen sich die dazugehörigen EDI-Dokumente mit einem Sperrvermerk versehen. Dadurch ist im ERP-System sofort ersichtlich, dass eine manuelle Nachbearbeitung notwendig ist. Gleichzeitig erhält der zuständige Kundenservice-Mitarbeiter das Original des Bestellformulars weitergeleitet. Darin sind alle nicht erkannten und zu prüfenden Bereiche deutlich markiert. Für Sachbearbeiter wird die manuelle Nachbearbeitung dadurch deutlich effizienter, da ausschließlich fehlerhafte Informationen erneut geprüft werden müssen. Durch diese Form der Digitalisierung können Unternehmen mithilfe der Retarus Managed Capture Services den gesamten Bestellprozess beschleunigen, die Zuverlässigkeit erhöhen und ihre Kosten durch verringerten Personalaufwand signifikant reduzieren.



Schon gewusst?

Über das Retarus Enterprise Administration Services Portal (EAS) erhalten Sie alle Informationen zu Status, Qualität und Umfang der eingegangenen Dokumente. Damit behalten Sie jeden einzelnen Beleg stets im Blick.

Weitere Szenarien

Einbindung von Barcodes

Mit den Retarus Cloud Fax Services können Großhändler ihre Bestellformulare auch mit empfangerspezifischen Barcodes versehen. Als Ergänzung zur OCR-Engine erleichtern diese beispielsweise die vollautomatische Zuordnung der Dokumente.

Langzeitarchivierung

Gesetzliche und branchenspezifische Vorgaben verpflichten Unternehmen dazu, ihre Korrespondenz über mehrere Jahre zu archivieren. Die Retarus Cloud Fax Services ermöglichen daher eine Langzeitarchivierung aller eingegangenen Original-Dokumente als PDFs.

Faxen in All-IP-Umgebungen

Mit den Retarus Cloud Fax Services steht einem zuverlässigen Fax-Versand und -Empfang auch im All-IP-Zeitalter nichts im Wege: Unternehmen faxen weiterhin zuverlässig – ganz ohne zusätzliche Soft- oder Hardware, etwa über bestehende Mail-Clients und per Business-Applikation.